



## ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

### Superintendência de Governança Coordenadoria de Ouvidoria Relatório Anual – 2025

Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Portos do Paraná ao longo do exercício de 2025, evidenciando os principais indicadores, números e categorias de manifestações registradas e atendidas no período.

A Ouvidoria desempenha papel fundamental no fortalecimento da transparência institucional, da participação social e da melhoria contínua da gestão pública, atuando como canal permanente de diálogo entre a sociedade e a administração portuária. Nesse contexto, busca assegurar que as demandas dos cidadãos sejam acolhidas, analisadas e tratadas de forma ética, eficiente, imparcial e em conformidade com os princípios da administração pública.

#### **Atendimentos Realizados no ano de 2025:**

#### **294 Atendimentos**

##### **1. Solicitações e Pedidos de Lei de Acesso à Informação:**

- Total de pedidos: 217

- Descrição: Tanto os pedidos de acesso à informação quanto as solicitações refletem o interesse da sociedade em obter dados e informações sobre as atividades e a gestão da Portos do Paraná.

A Ouvidoria tem o compromisso de atender todos esses pedidos com agilidade e transparência.

##### **2. Elogios:**

-Total de elogios: 6

- Descrição: Os elogios recebidos ao longo do período representam importantes reconhecimentos à qualidade dos serviços prestados e ao comprometimento das equipes da Portos do Paraná no atendimento às demandas da sociedade. As seis manifestações registradas evidenciam a valorização, por parte dos usuários, de ações pautadas pela eficiência, cordialidade, profissionalismo e dedicação no exercício das atividades institucionais.

A Ouvidoria destaca que os elogios constituem relevante instrumento de motivação e fortalecimento das boas práticas, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e para a consolidação de uma cultura organizacional voltada à excelência no atendimento e à satisfação do cidadão.

### 3. Reclamações:

- Total de reclamações: 31

- Descrição: As reclamações recebidas foram analisadas e tratadas conforme os procedimentos internos, visando a melhoria contínua dos serviços prestados. Cada reclamação é uma oportunidade de aprimorar nossos processos e atender melhor à população.

### 4. Denúncias:

- Total de denúncias: 35

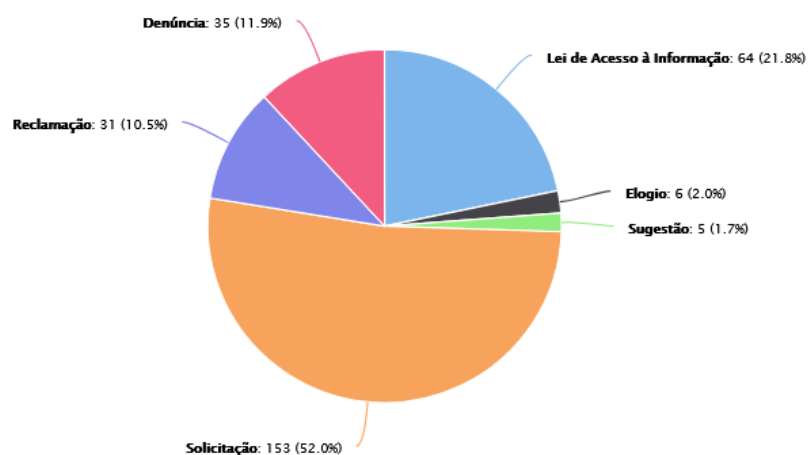
- Descrição: As denúncias recebidas são tratadas com absoluto sigilo, imparcialidade e elevado grau de responsabilidade, em conformidade com os princípios éticos e as diretrizes legais aplicáveis.

A Ouvidoria atua de forma diligente na análise, apuração e encaminhamento das manifestações, adotando as providências cabíveis diante de indícios de irregularidades, com foco na integridade, transparência e aprimoramento da gestão pública.

### 5. Sugestões:

- Total de sugestões: 5

- Descrição: As sugestões recebidas constituem importantes contribuições para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados. A Ouvidoria valoriza a participação da população e considera o feedback dos usuários como instrumento essencial para a promoção de melhorias, inovação dos processos e fortalecimento da qualidade no atendimento e na gestão pública.



## **Considerações Finais**

A Ouvidoria da Portos do Paraná reafirma, ao longo deste exercício, seu compromisso permanente com a transparência, a ética, a integridade e a responsabilidade na gestão pública. Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria consolida-se como um instrumento essencial de escuta ativa, diálogo institucional e fortalecimento da confiança entre a sociedade e a administração portuária.

Os números apresentados neste relatório evidenciam não apenas a relevância da participação social, mas também a crescente conscientização dos cidadãos sobre seu papel na construção de uma gestão pública mais eficiente, acessível e comprometida com o interesse coletivo. Cada manifestação recebida representa uma oportunidade de aprimoramento, correção de processos, fortalecimento da governança e evolução contínua dos serviços prestados.

Nesse contexto, a Ouvidoria permanece atuando de forma técnica, imparcial e responsável, promovendo o acolhimento das demandas, a mediação institucional e o encaminhamento adequado das manifestações, sempre pautada pelos princípios da legalidade, eficiência e respeito ao cidadão.

A Portos do Paraná segue empenhada em fortalecer mecanismos de transparência e participação social, reconhecendo que uma gestão pública moderna e eficiente se constrói por meio do diálogo, da escuta qualificada e da confiança mútua entre instituição e sociedade.

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria

Portos do Paraná